

**ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR CAMAT
TAMPAN KOTA PEKANBARU TAHUN 2013**

SKRIPSI

OLEH :

NORIDAH
NIM. 11075203326



**PROGRAM S.1
JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2014**

**ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR CAMAT
TAMPAN KOTA PEKANBARU TAHUN 2013
SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Ujian Oral
Comrehensive Strata 1 Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

OLEH :

NORIDAH
NIM. 1107520332



**PROGRAM S.1
JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2014**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : NORIDAH
NIM : 11075203326
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jurusan : Administrasi Negara
Judul : ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR
CAMAT TAMPAN KOTA PEKANBARU TAHUN 2013

PANITIA PENGUJI

KETUA



Dr. Mahendra Romus, SP, M.Ec
NIP : 19711119 200501 1 004

SEKRETARIS



Latriel Hadi S.Sos
NIK : 130 714012

Mengetahui

PENGUJI I



Muslim S.Sos.M.Si
NIK : 130 411 015

PENGUJI II



Devi Deswimar, S.Sos, M.Si
NIK : 130 411 027

ABSTRAK

ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR CAMAT TAMPAN KOTA PEKANBARU TAHUN 2013

Oleh :

**NORIDAH
11075203326**

Penelitian ini dilakukan di kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru Tahun 2013. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan pada Kantor Camat Tampan, dan untuk mengetahui dan menganalisa Faktor Penghambat Pelayanan Administrasi Pemerintahan di Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru. Jenis penelitian dalam skripsi ini adalah jenis penelitian deskriptif analisis dimana data deskriptif jawaban responden dan di analisa oleh penulis. Yang menjadi populasi ini adalah jumlah Masyarakat yang membutuhkan pelayanan pada bulan Januari- Juni 2013 sebanyak 543 orang. Berdasarkan populasi ditetapkan sampel penelitian 84 orang. Berdasarkan hasil penelitian diketahui dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan administrasi yang diberikan atau dilakukan Camat, dan Pegawai Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru khususnya Pelayanan Administrasi dikategorikan Cukup Baik, karena dari indikator-indikator yang diteliti menunjukan Pelayanan Administrasi dari segi Tangibles, Responsivitas, Kompetensi, dan Tranparansi sudah menjalankan tugas Administrasi sesuai dengan Peraturan yang telah ditetapkan, namun demikian ada beberapa kendala yakni, dalam pelaksanaan Administrasi Pelayanan kurangnya informasi persyaratan dan prosedur, kurangnya sarana dan prasarana serta kompetensi dalam memberikan pelayanan masih rendah..

Kata Kunci : Pelayanan, Administrasi, Kantor Camat Tampan

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbil ‘alamin, sedalam syukur dan setinggi puji penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, taufik dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, shalawat serta salam tidak lupa pula penulis doakan semoga senantiasa Allah limpahkan kepada Nabiullah, Habibullah Muhammad SAW yang telah membawa manusia dari alam jahiliyah kepada alam yang terang menerang yang penuh pengetahuan seperti sekarang ini.

Dengan izin dan rahmat Alah SWT penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : **“Analisi Pelayanan Administrai di Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru Tahun 2013”**, merupakan karya ilmiah yang disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Sosial pada Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam menyelesaikan karya tulis ini, penulis dapat bantuan dari berbagai pihak baik berupa bantuan moril maupun materil terutama kedua orang tua penulis Ayahanda dan Ibunda tercinta yang tidak pernah lupa mendoakan dan memberikan motivasi, cinta, kasih sayang dan perhatian yang tidak terhingga kepada penulis.

Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih pada semua pihak yang senantiasa mendampingi penulis baik dalam

keadaan suka maupun duka, teristimewa dengan tulus hati diucapkan terimakasih kepada :

1. Kedua orang tua saya yang tidak pernah lelah dan menyerah untuk mendorong dan memperhatikan saya mulai dari ayunan hingga saat ini yaitu Muhammad Rabu (Ayahanda) dan Rukiah (Ibunda) tercinta, yang telah membesarkan dan mendidik kami dengan kasih sayang dan senantiasa memberikan kami semangat dalam bentuk apa pun yang sangat berarti bagi kami, mudah-mudahan setiap pengorbananmu akan menjadi butiran mutiara berupa pahalamu menuju surga.
2. Bapak Prof. DR. H.M Nazir Karim, MA Rektor UIN Suska Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di UIN SUSKA Riau.
3. Bapak DR. Mahendra Romus SP. M.Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
4. Bapak Afrizal S.Sos, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara, Rusdi, S.Sos, MA selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Negara. Sekaligus Penasehat Akademis Penulis yakni, Afrizal S.Sos, M.Si yang telah membantu terlaksananya skripsi ini.
5. Bapak Mahmuzar, M. HUM selaku pembimbing dalam penulisan skripsi ini yang telah bersusah payah memberikan masukan dan perbaikan skripsi ini agar lebih baik dan lebih bermanfaat.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mencurahkan ilmu pengetahuan yang telah mendidik dan membimbing penulis untuk menjadikan mahasiswa berwawasan luas, idealis dan agamis.

7. Saudara dan saudari ku yaitu Kakakku Marsita, Asriana, Tuminah, Abangku, Rahim, Abdul Razak, Hermansyah, Emi. Dan Adekku Sahrizan. Kalian telah memberikan kepedulian dalam mendorong saya untuk tetap terus berjalan mengejar cita-cita.
8. Buat teman-teman dan adik kos ku yang selalu memberikan support dan dukungan yang tak henti-hentinya buat kelancaran penyelesaian skripsi ini dan terima kasih telah memberikan semangat dan doanya selama ini.
9. Terima kasih buat kawan-kawan ANA B yang selalu membantu baik dalam hal materi maupun motivasi dan kepeduliannya, Richi Wahyuni S, Sos, Ika Junaida S, Sos, Eka Fitriani, Bob Sahrizal, Mahalim. Terimakasih atas suka duka, canda tawa dan segalanya. Terus berjuang dan gapailah cita-cita yang telah diharapkan oleh mu dan keluarga mu.

Dan pada akhirnya, atas segala bantuan pihak, penulis ucapkan terima kasih sebesar-besarnya, semoga ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Pekanbaru, Juni 2014
Penulis

NORIDAH

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Pelayanan	11
2.2 Administrasi	15
2.3 Pelayanan Administrasi	16
2.4 Pelayanan Prima	17
2.5 Pelayanan dalam Pandangan Islam	18
2.6 Definisi Konsep	23
2.7 Konsep Operasional	24
2.8 Teknik Pengukuran.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Jenis Penelitian	32
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	32
3.3 Jenis dan Sumber Data	32
3.4 Populasi dan Sampel	33
3.5 Teknik Pengumpulan Data	35
3.6 Analisis Data	35
BAB IV GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....	37
4.1 Letak Geografis	37
4.2 Struktur Organisasi	39

4.3 Tugas Pokok dan Fungsi Pelayanan Administrasi Kantor Camat Tampan	41
4.4 Visi dan Misi Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru	57
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
5.1 Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Tampan Pekanbaru .	59
5.1.1 <i>Tangibles</i> (Ketampakan Fisik)	59
5.1.2 Responsivitas	67
5.1.3 Kompetensi	76
5.1.4 Transparansi	83
5.2 Hambatan-hambatan dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru	93
BAB VI PENUTUP	94
5.1 Kesimpulan	94
5.2 Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	